

こんな時どうする？

外国人患者対応

～ 拠点病院に学ぶ現場の工夫とは～

5/28 開催 セミナーレポート



大野記念病院  
ICM認定医療通訳士  
外国人患者受け入れ医療  
コーディネーター

鈴木 尚美



大阪けいさつ病院  
看護部長

松尾 慎子



メディフォン株式会社  
医療支援部

北村 純

# 目次

---

- 01 登壇者紹介
- 02 はじめに
- 03 体制整備の要点
- 04 今回取り上げたテーマ
- 05 感染症対策①
- 06 感染症対策②
- 07 感染症対策③
- 08 言葉の壁①
- 09 言葉の壁②
- 10 医療制度・文化の違い①
- 11 医療制度・文化の違い②
- 12 未収金対策

## 登壇者紹介



大野記念病院  
ICM認定医療通訳士・外国人患者受け入れ  
医療コーディネーター  
**鈴木 尚美**

2012年社会医療法人寿楽会大野記念病院入職。総務課兼務で外国人患者対応担当となる。外国人患者受け入れコーディネーター研修、やさしい日本語インストラクター養成講座、NCGM医療通訳養成講座、大阪大学医療通訳養成コース修了。現在はICM認定医療通訳士(英語)兼外国人患者受け入れ医療コーディネーターとして同医療機関に勤務。



大阪けいさつ病院  
看護師長  
**松尾 慎子**

2002年イギリスにて英国看護師免許(Registered General Nurse)取得しNHS勤務。2007年から大阪大学大学院医学系研究科心臓血管外科学データマネージャーとして勤務しながら、2008年～2012年JICA国際センター内クリニック(非常勤)、2018年～2023年大阪府看護協会にて日本国際看護師(NiNA)養成研修に携わる。2012年から大阪警察病院CCU非常勤勤務を経て2024年1月より現職、外国人患者対応に携わっている。

# はじめに

訪日外国人患者数は年々増加傾向にあり、特に2025年の大阪・関西万博を契機に一層の増加が見込まれています。こうした状況下で、各病院には外国人患者が来院するケースに備え医療体制整備が求められています。



今回の資料では、**大野記念病院医療通訳コーディネーター鈴木さんと大阪けいさつ病院看護師長松尾さん**のお二人の対談から外国人患者対応の課題や対策、解決方法などの要点を解説します。大阪府外国人患者受入れ地域拠点医療機関である両院の現場の工夫をぜひ自院の体制構築に活かしていただければと思います。

JINTO「[訪日外客数 \(2025年4月推計値\)](#)」

## 体制整備の要点



### 院内のシステムづくり

両院ともに外国人患者対応専任の担当者を配置し業務を管理しています。大野記念病院ではコーディネーターが常駐。大阪けいさつ病院では外国人患者サポートとして専用部門を設置しています。



### 外国人患者対応数の統計

受入れ件数を量的に把握することで体制整備の効果を把握できます。大野記念病院は2年前～昨年で外国人患者数は約1.7倍、大阪けいさつ病院でも昨年から今年にかけて約2倍に増加しています。



### 運用ルール策定と 院内への浸透

大阪けいさつ病院では、外国人患者来院時のフローチャートと同意書を作成し各部署と連携がスムーズになりました。大野記念病院では、院内広報誌で外国人患者に関する宗教・文化の違いなどの記事を掲載しました。

## 今回のセミナーで取り上げたテーマ

---

01

### 感染症対策

日本人とは予防接種歴が異なる外国人患者さんも多いため意識して備えておく必要があります。

02

### 言葉の壁

外国人患者さんの中には日本語での意思疎通が難しい人も少なくありません。受入れを円滑にするため多言語化は重要です。

03

### 医療制度・文化の違い

日本と異なる文化・習慣・宗教の場合もあり、日本人患者さんとは異なる対応が求められることがあります。

04

### 未収金対策

外国人患者さん特有の背景が要因となる未払いが発生する場合がありますため適切な対策を講じる必要があります

## 感染症対策①

### 大野記念病院の取り組み

大野記念病院では、重大な感染症が疑われる訪日・在留患者が来院した際、外国人患者に確認すべき特有の質問事項の聞き取りをコーディネーターが行っています。平日日中は医療通訳コーディネーターが対応窓口を担い、夜間休日は救急センターのスタッフが代行します。

コーディネーターの鈴木さんは感染管理認定看護師や救急センター長と連携し、訪日外国人用のチェックリストを作成。滞在期間の問題等で患者が検査に同意しなかった場合は「必要性を説明したが同意を得られず」と記録し、可能な限り検体採取を実施します。



鈴木さん

もともと問診票のように記入してもらっていましたが、ほとんどの方にきちんと書いていただけませんでした。そのため、できるだけ通訳を使用して聞き取っています。機械翻訳だと時間がかかるので、通訳者にいくつかの項目をまとめてお伝えして時間短縮を図っています。

### 訪日外国人用チェックリストの項目

(例)

- 言語（母語・母語以外の可能な言語）
- 過去2年間で日本以外に訪問した国
- 本人の電話番号
- 緊急連絡先（複数が望ましい）
- 入国日、出国日
- 日本を出国する際に利用する空港
- 大阪以外に訪問した地域、訪問予定の地域
- 利用した交通手段
- 宿泊先の名称（ホテル名）、電話番号
- 誰と旅行しているか
- 同行者の名前、電話番号、可能言語

## 感染症対策②

### 大阪けいさつ病院の取り組み

大阪けいさつ病院は感染管理センターが各感染症のガイドラインマニュアルを整備。パンデミック時の病棟ゾーニング（第1～第5の陰圧ゾーン）分類や急性呼吸器疾患のサーベイランス実施、感染症発生時にはリアルタイムで情報共有を行っています。

外来では待合室を併設した診療室3室とERにも陰圧空調可能な診察初療室を配置。各室にはインフルエンザ・コロナ検査キットを設置し、迅速な検査対応が可能。患者移送時には陰圧車椅子やストレッチャーを使用しています。



松尾さん

全職員は入職時に抗体検査と必要に応じたワクチン接種を受けることで、院内感染防止策を徹底しています。



▲陰圧ストレッチャー



▶陰圧車椅子



## 感染症対策③

最近は特に東南アジアの方で結核を持っている外国人患者さんが増えているそうです。松尾さん、鈴木さんのお二人からはネパール人の方の結核疑いの事例を伺いました。



松尾さん

技能実習生として来日し会社に入ったばかりの方で結核の診断が出ました。借金をして日本に来ていたため、「日本で働きたい」という願望が強かったのですが、「治療して戻ってきてほしい」という会社の意向で帰国せざるを得ませんでした。結核の場合長期隔離になるため、外国人にとって感染症にかかってしまうことは大きな問題だと痛感しました。

病識があまりない若い方が多いように思います。「ちょっとひどい風邪」程度に受け取られることが多く、「アルバイトはお休みしてほしい」と伝えると「休めない」と言われてしまいます。「行ってはいけない」ことを伝えても理解してもらえているのか曖昧な反応でした。患者さんの許可を得てその方が通っている日本語学校の先生に相談し、アルバイト先にも考慮してもらうように説明しました。



鈴木さん

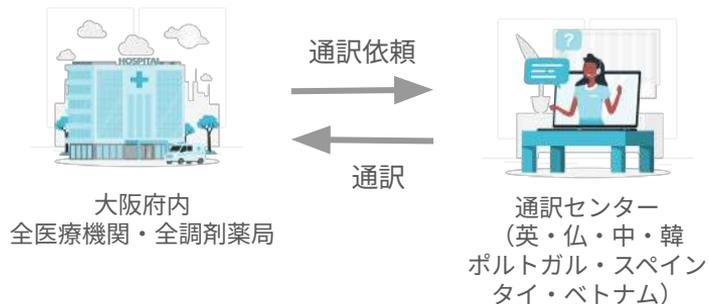
## 言葉の壁①

日本語でのコミュニケーションが難しい場合、患者・医療機関どちらも不安に感じるのではないのでしょうか。大阪府は[多言語医療通訳サービス](#)を導入しており、医療機関は24時間365日無料で利用できます（8言語）

### 事前説明をして同意をもらう

大阪けいさつ病院、大野記念病院は府の多言語医療通訳サービスとは別に、メディフォンの遠隔医療通訳サービスを利用しています。コスト面では、両院ともに通訳費用を原則病院負担としています。患者の誤解を避けるため、「医療通訳を利用すると費用が発生する」という先入観を払拭するようにしています。利用開始時に無料であることを説明し同意してもらうことでトラブルを防いでいます。

### 大阪府の多言語医療通訳サービス



## 言葉の壁②

### 診察の途中で切り替えることの難しさ



鈴木さん

機械翻訳→電話通訳のように、会話の途中で切り替えることが難しいと感じています。そのため、簡単な会話であっても医師との会話は医療通訳を使うようにしています。

訪日外国人の方は日本語を話さない方が多いため、その場合は最初から医療通訳を使っています。  
在日の方など日本語を少し話せる方の方が理解できているかどうか分かりづらく、通訳を途中から使った方がいいか判断したり切り替えたりするのが難しく感じます。



松尾さん

## 医療制度・文化の違い①

日本の保険・医療制度の違いは、特に訪日外国人患者にとって大きなハードルになります。



松尾さん

選定医療費の説明をするのが大変で、了承してもらえたとしても予約がいっぱいでその診療科の受診ができないこともあります。他院を紹介するにしても、診てもらえるかは分からないとしかお伝えできない。保険や高額医療費の説明・手続きを理解していただくことも難しく感じています。

訪日外国人の旅行保険加入者には「一旦病院で全額支払後、保険会社へ請求手続き」というフローを徹底しています。患者からは「保険会社が直接支払う」との誤解が多いため、受付時に必ず支払い方法を丁寧に説明しています。



鈴木さん

## 医療制度・文化の違い②



### 礼拝時の対応

両院ともに外国人患者対応専任の担当者を配置し業務を管理しています。大野記念病院ではコーディネーターが常駐。大阪けいさつ病院では外国人患者サポートとして専用部門を設置しています。



### 衣服対応

金具の付いていないヒジャブであれば手術時でも着用したままで対応しています。



### 食事対応

ハラール食が提供できないため、事前に食べられないものを聞きアレルギー食と同様の対応をしています。在留患者には家族に持参してもらうこともあります。



### 女性医師の指名

女性医師を希望する患者に対し、女性医師がいないときは看護師が医師と連携しながら対応。入院時も「緊急時は女医がいない」ということを事前に説明し理解してもらいます。

## 未収金対策

外国人患者の未収金は約2割の医療機関で起きているというデータがありますが、大野記念病院、大阪けいさつ病院ではこれまで未収金がかきたことがないそうです。未収金を防ぐため、両院は「事前に説明し合意してもらう」対策を徹底しています。

大野記念病院ではコーディネーター（鈴木さん）が医師の診察の前に患者と面談し、想定される検査・治療費用の概算を提示します。特に日本語学校に通う学生は大きな額の現金は持参していない場合があるため、かかる金額やどの程度支払えるかなどを患者さんと事前に確認しています。

大阪けいさつ病院の場合、3次救急のため手術費用などかかる医療費も大きくなるそうですが、医事課や通訳が入り事前に同意をいただくことで未収金を防いでいます。



松尾さん

差額室料の説明が伝わらず誤解されてしまったり、悪気なく支払いをしないまま玄関に向かってしまったりと、未収金のリスクや未収金になりかけるということがありました。



鈴木さん

コーディネーターや医事課のサポーターなど、多くの方の努力があつての「未収金0件」です。